

# Démarchage d'un client : gare à l'information sur le droit de rétractation !



© 2023 Les Echos Publishing

Lorsqu'un particulier souscrit un contrat auprès d'un professionnel dans le cadre d'un démarchage, il dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter (à compter de la conclusion du contrat s'il s'agit de prestations de services ou de la réception du bien s'il s'agit d'un achat). Et attention, si, lors du démarchage, le professionnel ne l'a pas informé du droit de rétractation dont il dispose, le délai de rétractation est alors prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation normal de 14 jours. Le client peut donc se rétracter pendant un an et 14 jours.

Et ce n'est pas tout ! Le client est également en droit de refuser de payer les prestations qui ont été fournies, sans qu'il en ait demandé l'exécution, avant l'expiration de ce délai de rétractation d'un an et 14 jours.

**Précision :** en revanche, le consommateur qui exerce son droit de rétractation pour un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation doit verser au professionnel une somme correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a été appelée

récemment à se prononcer sur ce sujet dans l'affaire récente suivante. Dans le cadre d'un démarchage, un contrat portant sur la rénovation de l'installation électrique d'une maison d'habitation avait été conclu oralement entre un particulier et une entreprise sans que cette dernière ait pris soin d'informer le client sur son droit de rétractation. L'entreprise avait ensuite exécuté la prestation de sa propre initiative, donc sans que le client le lui ait demandé, et lui avait présenté la facture. Ce dernier avait alors refusé de payer et avait exercé son droit de rétractation quelques jours plus tard. S'en est suivi un litige qui est remonté jusque devant la CJUE. En fait, celle-ci dû trancher la question de savoir si la plus-value ainsi réalisée par le client (bénéfice d'une prestation non payée) contrevenait ou non à l'interdiction de s'enrichir sans cause. Les juges européens ont répondu par la négative.

Du coup, dans un tel cas de figure, aucune somme ne peut être réclamée au client.

[Cour de justice de l'Union européenne, 17 mai 2023, aff. C-97/22](#)

© 2023 Les Echos Publishing